



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان

بررسی حیطه های عملکردی سازمان تامین اجتماعی و سازمان بیمه سلامت ایران و ارتباط آن با رضایت

بیمه شدگان در استان تهران : ۹۲/۹۳

استاد راهنما

سرکار خانم دکتر رفعت محبی فر

اساتید مشاور

جناب آقای دکتر موسی طباطبایی لطفی

سرکار خانم الناز قناتی

نگارش

نفیسه قاسمی

دی ۱۳۹۳

بررسی حیطه های عملکردی سازمان های تامین اجتماعی و سازمان بیمه سلامت ایران و ارتباط آن با رضایت بیمه شدگان در استان تهران : ۹۲/۹۳

چکیده

زمینه: در سال های اخیر استفاده از نظر مددجویان و میزان رضایت بیماران در بخش خدمات بهداشتی درمانی به یک واقعیت غیر قابل انکار تبدیل شده است. با توجه به نقش بیمه های درمان در زندگی افراد، رضایت بیمه شدگان نیز، اهمیتی خاص تر می یابد. رضایت بیمار در بخش بیمه های درمان پیچیده است و تحت تاثیر عوامل گوناگونی قرار دارد. با سنجش عوامل موثر بر رضایتمندی بیمه شدگان، می توان قدمی در راستای تعیین مشکلات، برآورد انتظارات مشتریان و در نتیجه بهبود کیفیت و کارایی خدمات درمانی برداشت.

هدف: این مطالعه با هدف تعیین رضایتمندی بیمه شدگان سازمان بیمه سلامت ایران و سازمان تامین اجتماعی استان تهران و ارتباط آن با حیطه های عملکردی انجام گرفته است.

روش: این مطالعه از نوع ترکیبی بود که مشتمل بر دو بخش کیفی و کمی بود. قسمت کیفی پژوهش با مصاحبه با مدیران هر دو سازمان تکمیل گردید. بخش کمی پژوهش بر روی ۲۲۹ بیمه شده سازمان بیمه سلامت ایران و ۳۸۴ بیمه شده سازمان تامین اجتماعی در استان تهران انجام گرفت. ابزار گردآوری داده های رضایتمندی، پرسشنامه به صورت طیف چند درجه ای لیکرت بوده که بعد از اطمینان از روایی و پایایی آن با مطالعه مقدماتی (pilot study) مورد استفاده قرار گرفت. بعد از آن اطلاعات با استفاده از آمار توصیفی تحلیلی و با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شدند. حیطه های عملکردی و وضعیت عملکرد سازمانها نیز با مصاحبه نیمه ساختاریافته با مدیران دو سازمان تعیین شدند.

یافته ها: میانگین نمره رضایتمندی در سازمان تامین اجتماعی و بیمه سلامت ایران ۲/۸ و ۲/۷ بود. در سازمان بیمه سلامت، بیشترین میزان رضایت در حیطه حق بیمه (میانگین نمره ۳) به دست آمد. در بین صندوق ها بیشترین رضایت را صندوق روستایی (میانگین نمره ۲/۹) و کمترین نمره رضایت را صندوق ایرانیان (میانگین نمره ۲/۴) داشت. در سازمان تامین اجتماعی، حیطه انباشت خطر (میانگین نمره ۳/۲) بیشترین رضایتمندی را بین بیمه شدگان دارا بود. بین صندوق های این سازمان نیز صندوق اجباری (میانگین نمره ۲/۸) بیشترین رضایت را جلب کرده بود. یافته ها حاکی از این بود که بین تحصیلات، تعداد افراد تحت تکفل، شغل، اجباری و اختیاری بودن بیمه و رضایتمندی در هر دو سازمان ارتباط معناداری ($p < 0.01$) وجود دارد.

نتیجه گیری: در مجموع رضایتمندی بیمه شدگان هر دو سازمان متوسط ارزیابی شد. با این حال سازمان های بیمه گر می بایست تلاش نمایند نیازها و خواسته های مشتریان را به درستی بشناسند. با استفاده از نمرات رضایتمندی در هر حیطه عملکردی می توان دریافت که کدام حیطه نیاز به توجه بیشتری دارد تا از این طریق رضایت بیمه شدگان بیش از پیش تامین شود.

کلیدواژه ها: رضایتمندی، بیمه شده، حیطه عملکردی، سازمان بیمه سلامت ایران، سازمان تامین اجتماعی